

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hakekatnya, manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Oleh karenanya, interaksi sosial menjadi suatu keharusan. Manusia hidup bermasyarakat, masyarakat memiliki tatanan sosial, setiap tatanan sosial diperoleh melalui sebuah musyawarah mufakat. Musyawarah sebagai salah satu media dalam berinteraksi, dimana komunikasi yang terjadi tidak hanya secara interpersonal saja melainkan dalam lingkup yang lebih luas. Komunikasi sendiri merupakan bentuk hubungan antar dua individu atau lebih dalam menyampaikan pesan dan hasil dari komunikasi itu sendiri adalah sebuah *feedback*, dimana *feedback* dapat berupa penyampaian makna pesan dari komunikator atas pesan yang diterimanya.

Pada satu sisi, komunikasi merupakan mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horisontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi berikutnya. Sebagian kesulitan dalam berkomunikasi berasal dari fakta dimana kelompok-kelompok budaya atau subkultur-subkultur suatu budaya memiliki ketetapan norma yang berlainan. Komunikasi pula yang memungkinkannya untuk mempelajari dan menerapkan strategi-strategi adaptif untuk mengatasi situasi-situasi problematik yang terjadi. Oleh karena itu, fakta atau unsur komunikasi yang

sama mungkin akan dipersepsikan berlainan oleh kelompok-kelompok berbeda kultur atau subkultur, tidak dapat dihindari pula jika suatu ketika terjadi kesalahpahaman (Mulyana, 2009: 6-7).

Hidup dalam perkembangan jaman seperti sekarang ini mengharuskan setiap orang memiliki kemampuan komunikasi yang lebih luas. Berbeda dengan jaman dahulu, bisa dikatakan setiap hari kita bertemu dan berkomunikasi dengan orang yang itu-itu saja sehingga kita dapat berkomunikasi lebih mudah karena berasal dari rumpun yang sama. Namun, saat ini dengan tuntutan kesejahteraan hidup yang tinggi, orang-orang rela bekerja siang-malam bahkan jika perlu merantau ditempat orang. Hal tersebut lebih dikaitkan pada gaya berkomunikasi yang diterapkan. Dari sini dapat dilihat, dengan bekerja, kita bertemu dengan orang berbeda setiap hari. Konsumen, kolega, nasabah, dan lain sebagainya yang tentunya berasal dari berbagai daerah. Dimana setiap daerah memiliki bahasa berbeda, adat istiadat dan sebagainya yang mempengaruhi dalam gaya berkomunikasi. Komunikasi berhubungan dengan penggunaan bahasa, bahasa tersebut yang kemudian dirangkai menjadi suatu susunan kata-kata dalam berkomunikasi. Kata-kata sendiri memiliki pengertian berbeda yakni *pengertian denotatif*, makna yang muncul sesuai dengan makna yang tercantum dalam kamus dan bersifat umum dilihat dari persamaan bahasa dan budaya seseorang. Kemudian *pengertian konotatif*, makna diperoleh secara emosional dan memiliki penilaian tersendiri oleh seseorang. Cutlip dan Center mengatakan bahwa kata-kata dapat menjadi sebuah dinamit, artinya kata-kata dapat

memiliki efek yang luar biasa jika ada kesalahan dalam menginterpretasikannya kepada khalayak. Masing-masing memiliki anggapan, penilaian dan pendapat tertentu terhadap makna pada kata-kata.

Lingkungan kerja yang produktif akan tercapai jika organisasi mampu menyediakan dan memberikan informasi yang dibutuhkan karyawan dalam memaksimalkan efisiensi dan efektivitas kerja. Dalam menyediakan dan memberikan informasi tersebut, maka komunikasi menjadi hal utama yang perlu diperhatikan. Bahkan jika perlu disusun sebuah strategi komunikasi dimana tata aturan komunikasi dengan bentuk manajemen komunikasi ditentukan guna mencapai tujuan awal. Selain itu, perlu diperhatikan pula faktor-faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam proses komunikasi.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan mikro. Yaitu memfokuskan pada komunikasi yang terjadi dalam unit dan sub-unit organisasi. Dalam hal ini, orientasi dan latihan dapat digunakan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan hubungan yang lebih kondusif. Karena adanya keterlibatan anggota yang akan berpengaruh pada kelancaran tugas organisasi. Untuk menggerakkan roda kerja unit organisasi diperlukan kepiawaian pimpinan dalam menggunakan komunikasi. Menyadari bahwa karakteristik seseorang tidaklah sama dengan yang lainnya. Dari interaksi yang terjadi akan mempengaruhi pula pada pembentukan iklim organisasi didalamnya. Supervisi dan pengarahan menjadi satu-satunya strategi untuk melakukan kontrol organisasi sehingga berjalan sesuai kriteria yang telah

ditetapkan. Dampak dari berhasil atau tidaknya komunikasi berkaitan dengan kepuasan kerja. Meskipun kepuasan kerja banyak dipengaruhi dari faktor-faktor lain, bukan hanya oleh faktor komunikasi.

Seperti halnya pada Perusahaan Daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta (TSTJ), komunikasi organisasi menjadi aspek utama dalam menanamkan nilai-nilai kerja dalam mewujudkan visi misinya. Selain sebagai tempat konservasi flora dan fauna, kebun binatang ini juga memiliki peranan dalam sektor pariwisata. Menjadi sesuatu yang ‘menggelitik’ ketika sebuah sektor pariwisata terlihat sepi pengunjung dan orang hanya sekedar melewati taman satwa ini tanpa sekedar berkunjung.

Pola komunikasi yang terdapat dalam ruang komunikasi organisasi, setidaknya ada dua konteks utama yang dapat mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi internal yakni komunikasi yang terjadi didalam struktur organisasi itu sendiri, ketika pesan disampaikan dari manajer kepada bawahan (*downward communication*), pesan yang disampaikan oleh karyawan kepada atasan mereka (*upward communication*), pesan disampaikan antar sesama karyawan yang memiliki posisi yang sama (*horizontal communication*), dan proses dimana pesan disampaikan melalui staf-staf khusus dengan fungsional yang berbeda (*interline communication*). Lalu komunikasi eksternal, komunikasi yang dilakukan diluar organisasinya, komunikasi dengan pengunjung ataupun komunikasi melalui media.

Dalam hal ini, peneliti ingin meneliti tentang bagaimana hubungan komunikasi internal dalam struktur organisasi tersebut. Menjabarkan kemungkinan dampak-dampak yang muncul ketika gaya berkomunikasi yang digunakan tidak mencapai tujuan semula. Kebun binatang ini berdiri sejak tahun 1975 yang dikelola PT. Bengawan Permai. Sejak awal mula berdirinya, kebun binatang ini sangat ramai. Sebagai kebun binatang tertua, menjadi kewajiban sebuah unit pengelolanya untuk menjadikannya kembali sebagai sektor wisata yang utama di wilayah Surakarta. Pemilihan objek penelitian ini tidak hanya asal memilih saja. Objek ini dipilih karena melihat adanya kemungkinan kesenjangan komunikasi didalam tubuh organisasi tersebut. Memang tidak begitu terlihat secara nyata, akan lebih terlihat ketika berhadapan langsung dengan kondisi didalamnya yang tampak adanya dinding pembatas diantara unit dan sub-unit organisasi. Peneliti menganalisanya sewaktu melaksanakan kegiatan kuliah magang komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta. Salah satu bentuk kesenjangan yang muncul terlihat dari keluhan-keluhan karyawan yang diutarakan dengan koleganya bahkan dengan saya sebagai mahasiswa magang disana yang secara struktural berada diluar lingkup organisasi. Faktor-faktor yang berasal dari pimpinan, kelompok kerja, hingga personal menjadi bentuk keluhan yang seringkali karyawan utarakan.

Sebuah keberlangsungan unit kerja bergantung pada kinerja komponen-komponen yang ada didalamnya, seperti halnya karyawan. Selain itu,

motivasi juga turut mempengaruhi bagaimana kesungguhan kerja seorang karyawan. Motivasi yang tinggi memacu semangat kerja karyawan dalam melaksanakan fungsinya secara totalitas. Yang mana, motivasi tersebut dapat berasal dari hubungan kerja yang harmonis dalam organisasi itu sendiri. Terkadang karena faktor komunikasi yang kurang tepat digunakan dapat menurunkan motivasi seseorang dalam bekerja. Misalnya, direktur memberikan tugas kepada karyawannya, akan tetapi situasi kerja dengan deadline yang menumpuk ditambah dengan nada suara direktur yang meninggi, saat memberikan tugas tersebut si karyawan sedang menikmati liburnya. Merasa haknya terganggu, waktu santai yang dapat dinikmati berubah menjadi situasi kerja yang penuh tekanan karena adanya tugas yang diberikan. Hal tersebut terjadi, karyawan merasa deadline yang harus dikerjakan masih banyak dan selayaknya manusia, karyawan juga perlu menikmati waktu bersantai. Di antara kedua belah pihak harus ada *two – way – communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi (Muhammad, 2004 :102).

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

	Vega Agustina Lukman (51401128)-2005-Ilmu Komunikasi- Universitas Kristen Petra	Fitria Cholifah (L100080082)-2012-Ilmu Komunikasi- Universitas Muhammadiyah Surakarta.	Arumbayuardi (D1210014)-2013-Ilmu komunikasi- Universitas Sebelas Maret.	Randy Puspita Kencana (L100090174)-2014-Ilmu komunikasi- Universitas Muhammadiyah Surakarta.
Tema	Pengaruh efektivitas komunikasi internal terhadap kinerja para tenaga penjualannya.	Strategi <i>employee relations</i> dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawan.	Komunikasi internal dengan komitmen karyawan PMI	Studi korelasi komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan.
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengetahui efektivitas komunikasi internal dalam mempengaruhi kinerja. - Untuk mengetahui dominasi bagian komunikasi yang mempengaruhi kinerja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk memperoleh deskripsi mengenai strategi <i>employee relations</i> yang diterapkan PT Baja Kurnia dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi internal dengan komitmen karyawan PMI dalam menjalankan tugas pada PMI kota Surakarta. - Untuk melihat apakah hubungan tersebut dipengaruhi oleh kompensasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan
Teori	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi - Organisasi - Komunikasi organisasi - Komunikasi internal - Efektivitas komunikasi - Kinerja 	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi - Komunikasi internal dan eksternal - <i>Employee Relations</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi - Komunikasi internal - Komitmen - Kompensasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi organisasi - Komunikasi internal - Kinerja - Efektivitas kerja
Hasil	<ul style="list-style-type: none"> - hipotesa awal terbukti. Hasil dihitung dengan menggunakan distribusi F, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $R_{square} = 0,518$. Ada hubungan yang signifikan. - Komunikasi yang mendominasi adalah komunikasi horisontal (X_3). Hasil dihitung dengan Uji-t, dimana $t_{hitung} X_3 > t_{tabel}$ dan nilai $t_{hitung} = 5,848$. 	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi Employee Relations yang dijalankan HRD PT Baja Kurnia mengacu pada kesejahteraan dan kebersamaan yang sesuai dengan pendapat Argenti (2010). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hipotesa awal terbukti. Terdapat hubungan komunikasi internal dengan komitmen karyawan. - Kompensasi tidak mempengaruhi hubungan tersebut. 	<ul style="list-style-type: none"> - ???

Sumber: Peneliti, 2014

Menurut penelitian yang dilakukan Agustina (2005) Pengaruh efektifitas komunikasi internal di Graha Mulia departemen store Lumajang terhadap kinerja para tenaga penjualannya menunjukkan pengaruh signifikan antara komunikasi internal di Graha Mulia departement store yang meliputi komunikasi vertikal ke bawah, vertikal ke atas, dan horizontal terhadap kinerja tenaga penjualannya. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, bahwa komunikasi internal mampu meningkatkan kinerja karyawan didalamnya dan komunikasi horisontal yang lebih mendominasi pada penggunaan bentuk komunikasi internalnya.

Dari jabaran penelitian terdahulu, peneliti membedakan penelitian ini pada indikator komunikasi dan kinerja yang digunakan sebagai bahan penelitian. Peneliti menuliskan indikator komunikasi dari Masmuh (2008):

1. Produksi dan pengaturan
2. Pembaharuan
3. Pemeliharaan
4. Tugas
5. Perintah
6. Relasional
7. Manajemen ambigu (komunikasi vertikal, komunikasi horisontal, dan komunikasi diagonal).

Sedangkan indikator kinerja karyawan berdasarkan pendapat Soedjono (2005):

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen Kerja.

Alasan mendasar peneliti menggunakan indikator tersebut dikarenakan variabel yang dijabarkan lebih sesuai dengan bauran penelitian ini. Variabel indikator juga lebih bervariasi dari penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2005).

Sesuai dengan fungsi komunikasi yaitu menghubungkan berbagai unsur yang melakukan inter-relasi pada semua lapisan sehingga menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antar sesama staf. Pimpinan dapat mengetahui langsung keadaan divisi kerja di bawahnya, sehingga berlangsung operasional yang efisien, meningkatkan rasa tanggung jawab semua anggota dan melibatkan mereka pada kepentingan organisasi, memunculkan saling pengertian dan saling menghargai tugas masing-masing. Hasil studi Schuler dan Blank dalam Muhammad (1995:90) mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi yang berkenaan dengan tugas, komunikasi kemanusiaan, dan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang dicapai oleh pekerja.

Dilihat dari proses komunikasi yang turut mempengaruhi keberlangsungan suatu organisasi khususnya pada proses komunikasi internal perusahaan dalam menjalankan fungsi organisasi mempengaruhi kinerja karyawan-karyawannya. Maka penulis tertarik mengambil judul penelitian “Komunikasi Internal Dan Efektivitas Kerja Karyawan (Studi Korelasi Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Dalam Melaksanakan Fungsi Organisasi Pada Perusahaan Daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta Tahun 2014)”.

B. Rumusan Masalah

Setelah dijabarkan melalui latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti nantinya, yakni :

“Adakah hubungan kuat antara komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan dalam melaksanakan fungsi organisasi pada perusahaan daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta tahun 2014?”.

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ditulis, tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan dalam melaksanakan *fungsi* organisasi pada perusahaan daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta tahun 2014.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini ditujukan sebagai wacana tambahan yang berkaitan dengan penelitian tentang hubungan komunikasi internal terhadap komitmen karyawan dalam melaksanakan tugas organisasi.

2. Secara praktis, hasil analisis ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam memahami teori dan praktek dilapangan mengenai korelasi komunikasi internal dan komitmen karyawan.
3. Secara akademis, penelitian ini dapat disumbangkan kepada Program Studi Ilmu Komunikasi FKI UMS, guna memperkaya bahan penelitian dan sebagai sumber bacaan.

E. Landasan Teori

1. Komunikasi

Menurut Lasswell (Mulyana, 2005:60), komunikasi memiliki batasan tersendiri yakni *"Who says what, in which channel, to whom, and with what effect"*. Hovland (Mulyana, 2005:62) memiliki definisinya tersendiri dimana yang dimaksud dengan komunikasi adalah proses komunikator menyampaikan rangsangan atau stimulus untuk mengubah perilaku komunikan.

Dengan kata lain, bahwa komunikasi merupakan bentuk hubungan antar dua individu atau lebih dalam menyampaikan pesan dan hasil dari komunikasi itu sendiri berupa *feedback*, dimana *feedback* dapat berupa penyampaian makna pesan dari komunikan atas pesan yang diterimanya.

Komunikasi verbal sebagai bentuk yang paling umum digunakan dalam organisasi, komunikasi yang disimbolkan dengan kata-kata dan disampaikan secara oral, lisan maupun tertulis. Penting bagi administrator dan manajer untuk menguasai kemampuan komunikasinya,

hal ini dimaksudkan untuk mendistribusikan tujuan, mengembangkan strategi dan tingkah laku untuk mencapai tujuan.

Komunikasi non-verbal merupakan penyampaian pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, diidentifikasi melalui ekspresi tubuh saat berkomunikasi. Berupa ekspresi wajah, kontak mata, nada suara, gerakan tangan, dan sebagainya dengan tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi non-verbal dapat memperkuat atau justru menyangkal pesan verbal.

Terdapat dua jaringan komunikasi didalam komunikasi organisasi, yakni komunikasi formal dan komunikasi informal. Bentuk komunikasi yang ditentukan sesuai dengan fungsi pekerjaan dalam organisasi merupakan bentuk komunikasi formal. Didalamnya terdapat arus pesan yang dibagi menjadi tiga, antara lain:

a. Downward communication, komunikasi kepada bawahan

Berkaitan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan, mengenai pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum.

b. Upward communication, komunikasi kepada atasan

Tujuan yang dicapai berupa balikan, memberikan saran, dan mengajukan pertanyaan.

c. Horizontal communication, komunikasi horisontal

Pelakunya adalah orang-orang yang memiliki tingkat otoritas yang sama dalam organisasi. Berkaitan dengan koordinasi,

pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.

Sedangkan komunikasi informal biasanya berisi mengenai desas-desus yang berkembang dalam organisasi, laporan-laporan mengenai seseorang dan kejadian yang tidak sesuai dengan kerja organisasi. Karenanya komunikasi informal bersifat pribadi.

2. Komunikasi Organisasi

Organisasi sendiri berasal dari bahasa Yunani, *organon* yang berarti alat. Suatu organisasi terbentuk apabila terdapat suatu usaha yang memerlukan tenaga lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya.

Schein (1992) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu koordinasi rasional aktivitas sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Didalam sebuah organisasi memiliki elemen dan karakteristiknya masing-masing yang tidak dapat terpisahkan keberadaannya. Elemen organisasi tersebut antara lain struktur sosial, partisipan, tujuan, teknologi, dan lingkungan.

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti didalam suatu organisasi dikemukakan oleh Katz dan Kahn (Muhammad, 2007:65).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan mikro untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi. Dijelaskan

bahwa pendekatan ini memfokuskan pada komunikasi yang terjadi dalam unit dan sub-unit organisasi.

Teknik yang dilakukan antara lain:

- a. Orientasi dan latihan
- b. Keterlibatan anggota
- c. Penentuan iklim organisasi
- d. Supervisi dan pengarahan
- e. Kepuasan kerja

Lesikar (Stoner, 1995) menguraikan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi, yaitu :

- a. Jalur komunikasi formal
- b. Struktur wewenang
- c. Spesialisasi pekerjaan
- d. Informasi ownership

Suatu kerja organisasi yang efektif jika terdapat koordinasi dalam organisasi. Stoner mengatakan koordinasi adalah proses pemanduan tujuan dan kegiatan unit-unit yang terpisah departemen atau bidang-bidang fungsional dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efisien (Djatmiko, 2008:62).

Lawrance dan Lorsch (Nelson and Quick, 2013) mengemukakan bahwa kadar spesialisasi turut serta mempengaruhi para manajer untuk melakukan koordinasi aktivitas-aktivitas khusus dari divisi yang

berbeda, mereka cenderung untuk mengembangkan pendapat sendiri tentang tujuan organisasi dan cara pencapaiannya.

3. Komunikasi Internal

Terdapat dua pola komunikasi yang terdapat dalam ruang organisasi, yakni komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Segala bentuk komunikasi yang terjadi didalam organisasi merupakan pola komunikasi internal. Sedangkan, komunikasi dengan pengunjung, komunikasi melalui media adalah bentuk komunikasi diluar keorganisasian yang disebut sebagai komunikasi eksternal.

Bentuk-bentuk komunikasi internal disini sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yakni *downward communication*, *upward communication*, dan *horizontal communication*.

Robbin dan Judge (2009) menunjukkan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam komunikasi, yaitu:

- a. *Filtering*, manipulasi informasi untuk terlihat lebih menarik.
- b. *Selective perception*, komunikan menerima pesan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, pengalaman, latar belakang, dan karakteristik personal lainnya.
- c. *Information overload*, jumlah yang melebihi kapasitas individu dalam mengolah data.
- d. *Emotions*, cenderung mengesampingkan rasionalitas dan proses pemikiran objektif dan mensubstitusinya dengan pertimbangan emosional.

- e. *Language*, usia dan konteks merupakan faktor yang paling berpengaruh.
- f. *Silence*, ketiadaan informasi.
- g. *Communication apprehension*, rasa khawatir yang muncul pada saat berkomunikasi, individu mengalami ketegangan dan kegelisahan.
- h. *Gender differences*, pria berkomunikasi untuk menekankan status, sedang wanita untuk menciptakan hubungan.
- i. *Politically correct communication*, dimana kebebasan komunikasi dihalangi.
- j. *Personal barriers*, hambatan yang muncul pada atribut individual untuk berkomunikasi.
- k. *Physical barriers*, hambatan fisik seperti waktu, tempat, suara, jarak, dan sebagainya.
- l. *Semantic barriers*, pelafalan kata yang terdengar masih ambigu atau kurang jelas.

McShane dan Glinow (2007) mengemukakan 3 strategi komunikasi yang dapat digunakan:

- a. *Workspace design*, ketersediaan ruang kerja yang lebih luas dan terbuka maupun sebaliknya sesuai dengan kebutuhan sifat organisasinya.
- b. *Web-based organizational communication*, komunikasi organisasional beralih pada penggunaan website perusahaan

namun memunculkan kecenderungan seseorang untuk bersikap skeptis.

- c. *Direct communication with Top Management*, praktik komunikasi tatap muka oleh eksekutif untuk belajar memahami organisasi dari orang lain.

4. Kinerja

Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi (M), kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu $kinerja = f(A \times M \times O)$, Robbins (1996). Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan kerja atas tugas yang diberikan (Casio: 1992).

Bernardian, dkk yang dikutip Sedarmayanti (2004, 176-177) menyatakan bahwa, '*Performance is defined as the record of outcomes produced or a specific job function or activity during, or specific time period*'. Didefinisikan sebagai catatan mengenai outcome yang dihasilkan oleh aktivitas tertentu, dan dalam kurun waktu tertentu pula.

Davis (Mangkunegara, 2006:13) menguraikan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yakni:

- a. *Human Performance* : *Ability + Motivation*
- b. *Motivation* : *Attitude + Situation*
- c. *Ability* : *Knowledge + Skill*

Penjelasan:

a. Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*Knowledge + Skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki kemampuan IQ diatas rata-rata (*IQ* 110-120) apalagi *IQ* superior bahkan jenius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah untuk mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*Attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*Situation*) di lingkungan organisasinya. Motivasi kerja yang tinggi diperoleh dari sikap positif karyawan dan begitu juga sebaliknya jika motivasi rendah dikarenakan sikap negatif dari karyawannya. Situasi kerja disini meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

5. Efektivitas Kerja

Menurut Barnard mengenai efektivitas yaitu “*Accordingly, we shall say that an action is effective if it specific objective aim. It is efficient if it satisfies the motives of the aim, whatever it is effective or not*” (Prawirosoentono, 1997:27).

Mengutip dari ensiklopedia administrasi, Gie (1997), efektivitas merupakan suatu keadaan mengenai terjadinya suatu efek atau akibat

yang yang dikehendaki, seseorang dikatakan efektif jika menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Begitu pula dengan efektivitas kerja, dapat dikatakan efektif jika suatu usaha atau tujuan kerja tersebut telah mencapai tujuannya, proses pencapaian tujuan merupakan keberhasilan dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi. Ini berarti bahwa suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan peralatan-peralatan untuk pencapaian yang telah ditetapkan (Rury, 2009: 30). Dalam psikologi industri ada 4 pertimbangan untuk mengukur efektivitas kerja, yakni :

- a. Pertimbangan ekonomi, misalnya mengenai pembayaran gaji serta tunjangan bagi para karyawan.
- b. Pertimbangan fisiologi, segala keterkaitan kerja dengan kondisi fisik/jasmani seseorang.
- c. Pertimbangan psikologi, pengaruh kerja terhadap perasaan seseorang (kesenangan dan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan tersebut)
- d. Pertimbangan sosial, bagaimana kedudukan orang tersebut dalam lingkup keluarga maupun dalam lingkup masyarakat.

Donnelly (1996) mengemukakan setidaknya ada 3 tingkatan efektivitas, yakni:

a. Efektivitas Individu

Prestasi kerja individu dinilai secara rutin lewat kenaikan gaji, promosi dan imbalan lain yang tersedia didalam organisasi. Tugas individu sudah ditetapkan sesuai dengan pekerjaan atau posisi dalam organisasi, menekankan pada hasil karya karyawan/ pegawai atau anggotanya.

b. Efektivitas Kelompok

Pandangan ini menitik beratkan pada jumlah kontribusi dari semua anggotanya. Lini perakitan yang menghasilkan produk jadi sebagai hasil sumbangan khusus tetapi komulatif dari kontribusi tiap-tiap individu.

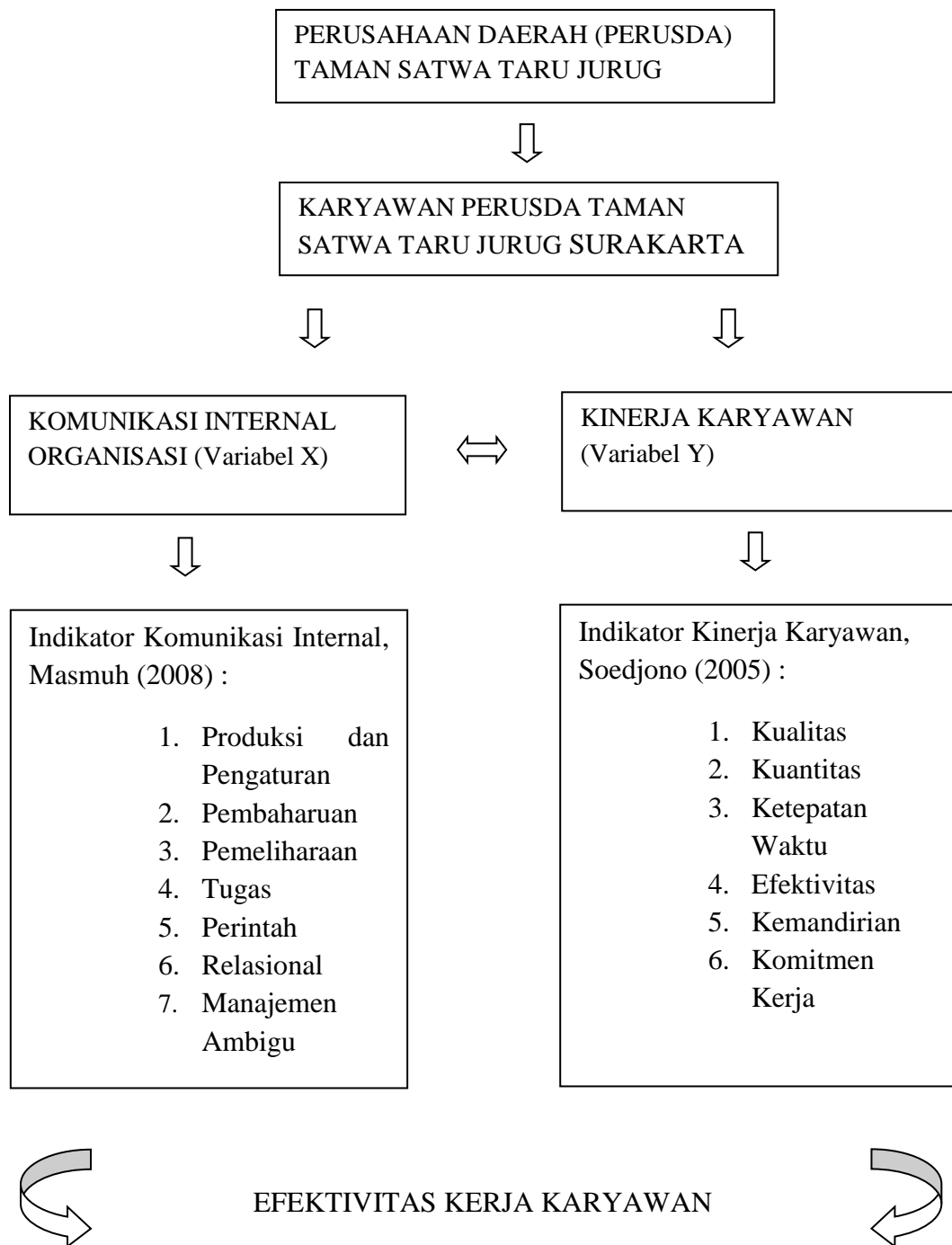
c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini disusun untuk mempermudah peneliti untuk memahami alur penelitian ini. Peneliti melakukan penelitian pada Taman Satwa Taru Jurug Surakarta untuk mengetahui hubungan yang terdapat didalamnya. Terutama hubungan antar karyawan didalamnya, dimana hubungan tersebut menggunakan bentuk komunikasi internal. Optimalisasi komunikasi internal yang baik turut memberikan hasil yang lebih

memuaskan pada kinerja karyawan didalamnya. Karena pada dasarnya, organisasi dikatakan efektif dan efisien berhubungan langsung dengan kinerja karyawan didalam organisasi tersebut.



Tabel 1.2 Kerangka Berpikir

G. Hipotesis

Dari uraian kerangka berpikir diatas, maka hipotesis penelitiannya adalah “Terdapat hubungan yang positif antara komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan”. Jika komunikasi internal dilaksanakan secara maksimal, maka efektivitas kerja karyawan akan semakin meningkat.

H. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/ sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2007:8).

Dengan membuat angket kepada responden (karyawan) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang hubungan penerapan dimensi komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta. Proses penelitian bersifat

deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya menghubungkan variabel independen dengan variabel dependen. Variabel-variabel penelitian harus didefinisikan secara jelas, sehingga tidak menimbulkan pengertian yang berarti ganda. Definisi variabel juga memberi batasan sejauh mana penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Sugiyono (2012:59), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian yang dilakukan penulis terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Adapun penjelasan dari masing-masing variabel itu adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen atau Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2012:59), variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis variabel independen (X) adalah Komunikasi Internal.

b. Variabel Independen atau Variabel Terikat

Pengertian variabel dependen menurut Sugiyono (2012:59) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti variabel dependen (Y) adalah efektivitas kerja karyawan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta yang berlokasi di Jalan Ir. Sutami 109 Surakarta 57126.

Telp. / Fax : (0271) 636-279

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan oktober 2014 hingga desember 2014.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi obyek penelitian atau yang dijadikan responden. Hasil pengukuran atau karakteristik dari sampel disebut “statistik”. Sampel adalah semacam miniatur (mikrokosmos) dari populasinya (Santoso dan Tjiptono, 2002:80).

Alasan perlunya pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan waktu, tenaga dan biaya.
- b. Lebih cepat dan lebih mudah.
- c. Memberi informasi yang lebih banyak dan dalam.

- d. Dapat ditangani lebih teliti.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 orang karyawan di Taman Satwa Taru Jurug. Untuk pengambilan sampel digunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Soegiyono, 2009:122).

4. Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan data diperoleh dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dengan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan pada Perusahaan Daerah Taman Satwa Taru Jurug. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai fungsi perusahaan secara umum, karyawan, komunikasi internal, dan keluhan karyawan secara khusus, serta data dari responden yang dikumpulkan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner (daftar pernyataan) yang dibagikan dan diisi oleh responden atas pernyataan yang berkaitan dengan penerapan dimensi komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti bukan dari cara peneliti sendiri tetapi dikumpulkan oleh orang lain, seperti dari dokumen perusahaan, brosur, internet, dan dari riset kepustakaan yang dimaksud untuk mendapatkan informasi penting

lainnya, dasar pengaturan, serta dasar teori agar diperoleh kerangka pikir dan pemecahan secara teoritis terhadap apa yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Suatu metode atau cara yang digunakan dengan tanya jawab secara lisan antara peneliti dengan karyawan dan manajerial agar dapat diketahui adanya gejala, atau permasalahan yang muncul di tempat penelitian, serta mencari informasi penting lainnya yang dibutuhkan. Wawancara biasanya melibatkan dua orang atau lebih, mereka saling berinteraksi melalui bentuk Tanya-jawab untuk mencapai tujuan tertentu (DeVito, 1997:281).

b. Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data dalam bentuk pernyataan secara tertulis kepada responden (karyawan) untuk memperoleh informasi, dalam arti tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006:151).

c. Observasi

Suatu metode yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di tempat penelitian . Hal ini diharapkan agar mendapatkan gambaran nyata tentang keadaan karyawan dan kondisi kerja. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses

kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2012:145).

d. Studi Pustaka

Metode yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen dan referensi yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Khususnya, untuk memperoleh data berupa pengertian-pengertian, teori-teori, dan uraian-uraian yang ditemukan oleh para ahli sebagai landasan teoritis mengenai masalah-masalah yang relevan dengan penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah analisis data yang akan digunakan peneliti untuk menganalisis variabel penelitian tersebut, yakni:

- Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat
- Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistic
- Membuat tabel penolong untuk menghitung nilai korelasi
- Analisis data menggunakan rumus *Correlations Product*

Moment (Pearson)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : Korelasi Produk Momen

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah skor total (seluruh item)

n : Jumlah responden

Korelasi *Product Moment* dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 < r < +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono, 2012

- e. Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

keterangan: KP = Nilai Koefisien Diterminan

r = Nilai Koefisien Korelasi

- f. Menguji signifikansi dengan rumus t_{test} atau t_{hitung} :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

jika $t_{hitung} \geq$ dari t_{table} , maka signifikan.

Jika $t_{hitung} \leq$ dari t_{table} , maka tidak signifikan.

- g. Menentukan tingkat kesalahan untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = n-2
- h. Peneliti menuliskan kesimpulan hasil dari langkah-langkah penelitian tersebut.